

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Hudklinikken  
Dermato-Venerologisk Afdeling S  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	231
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	45%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

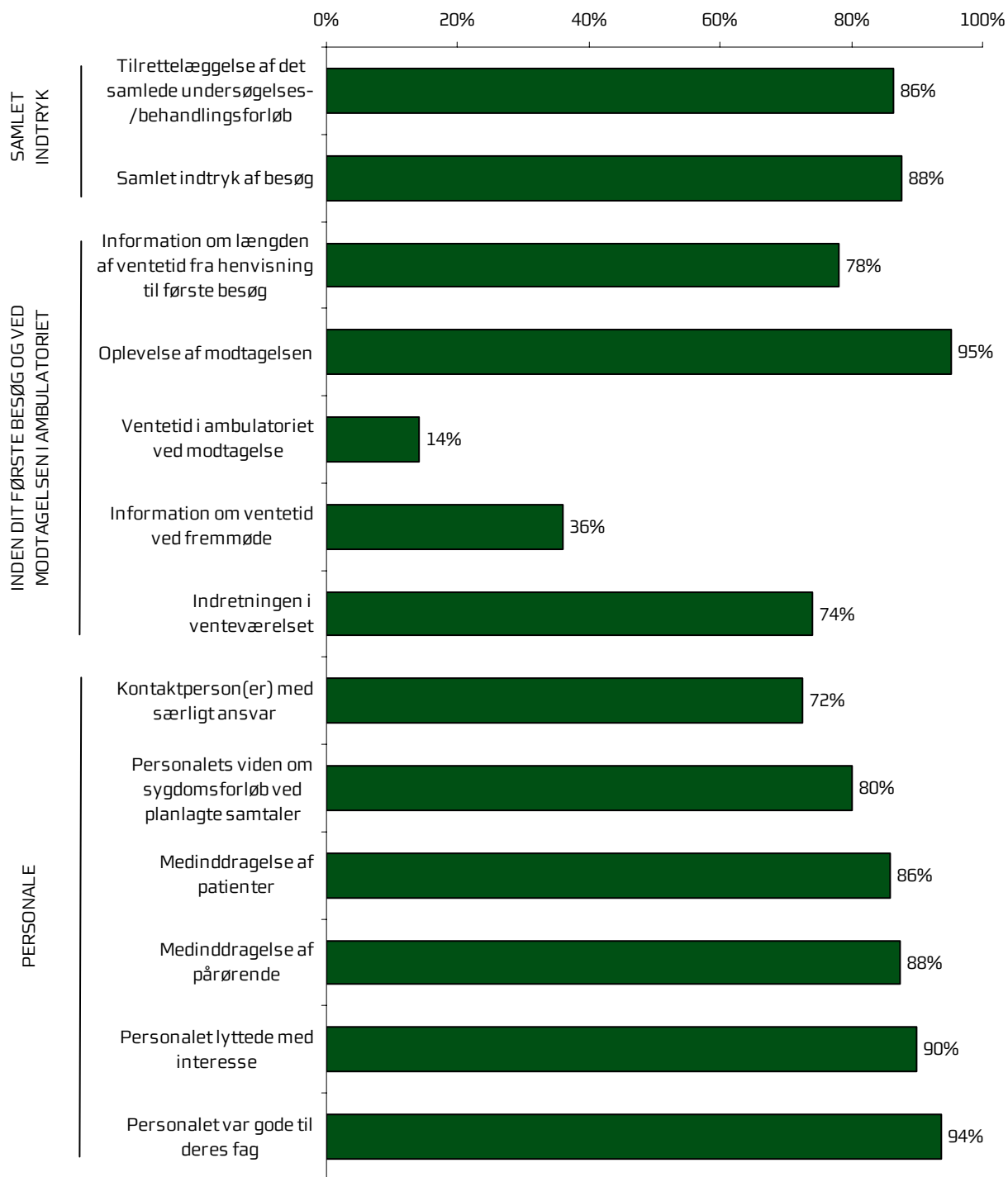


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

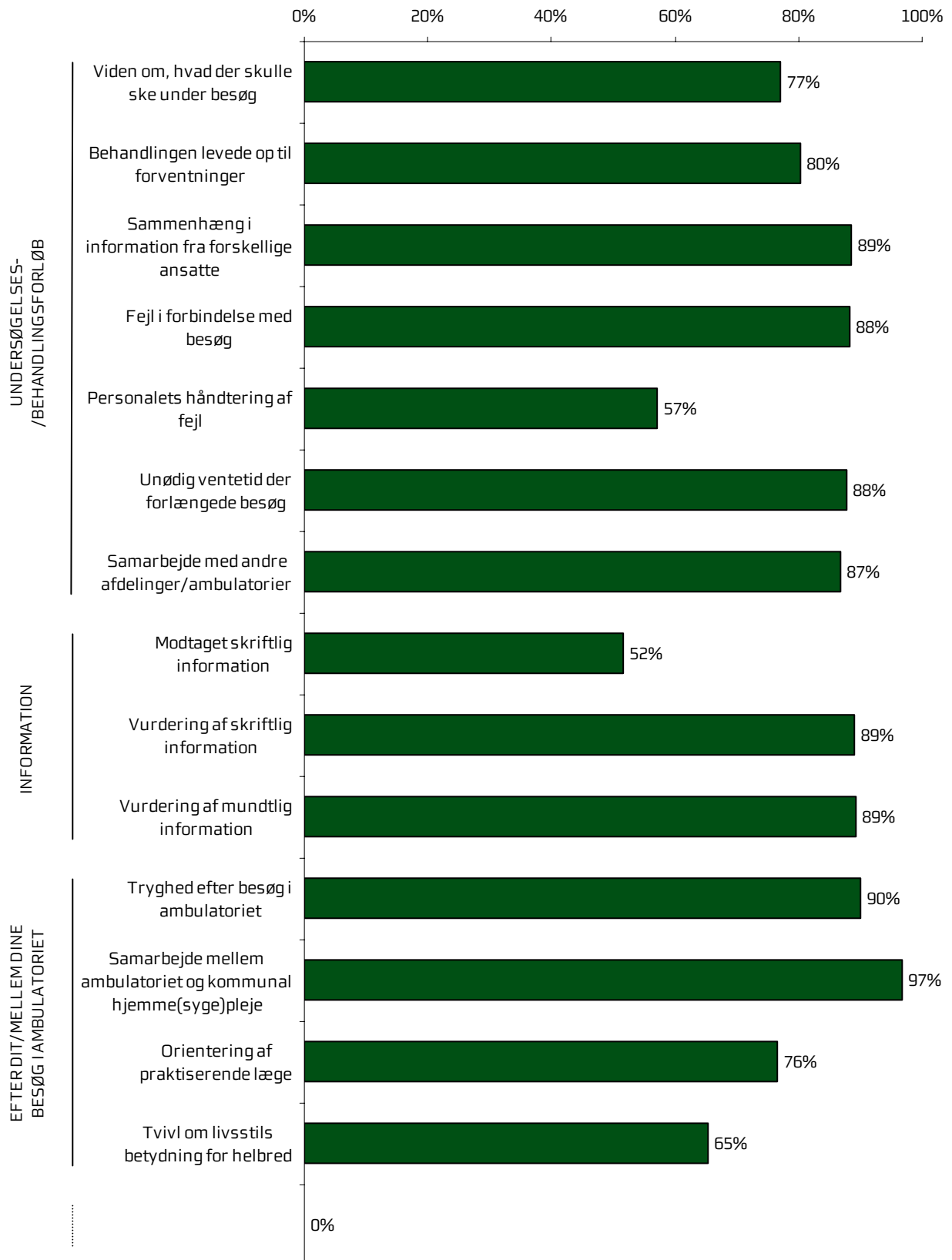
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

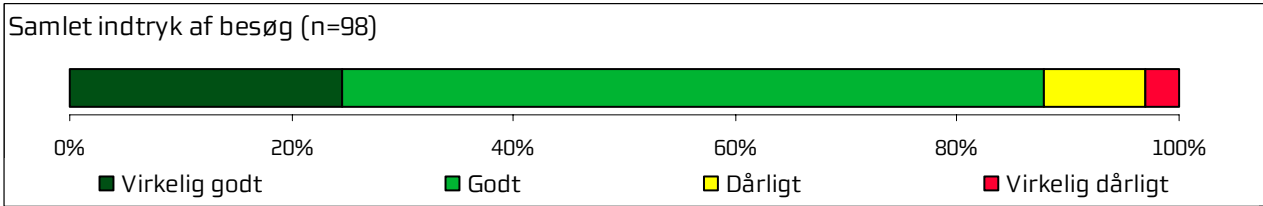
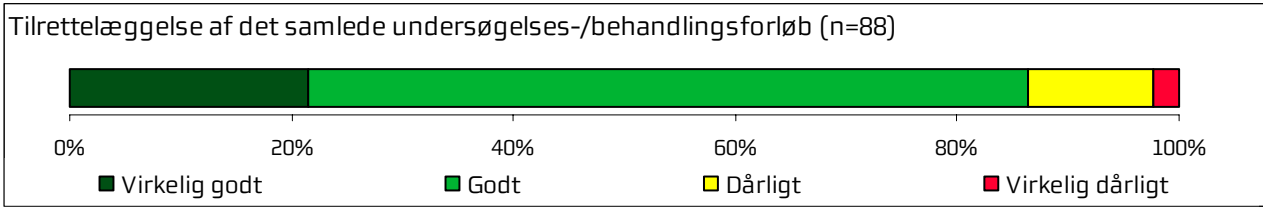
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

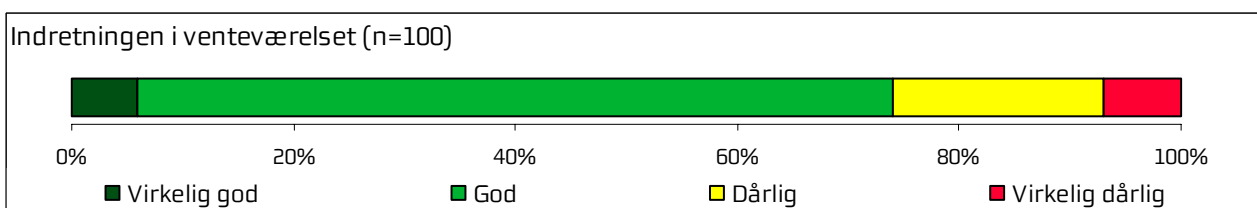
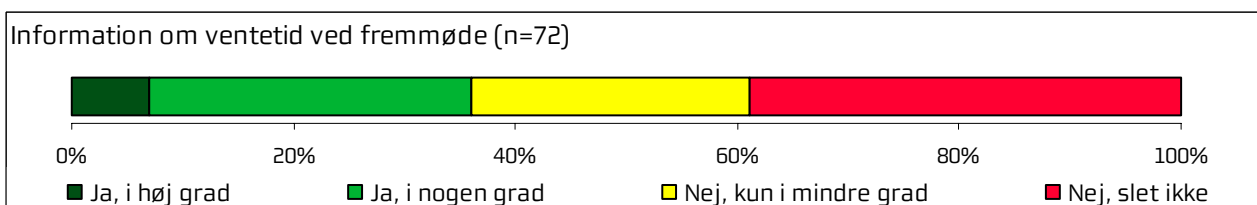
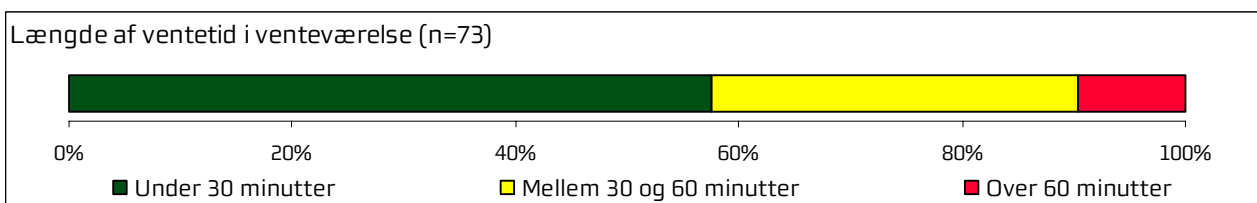
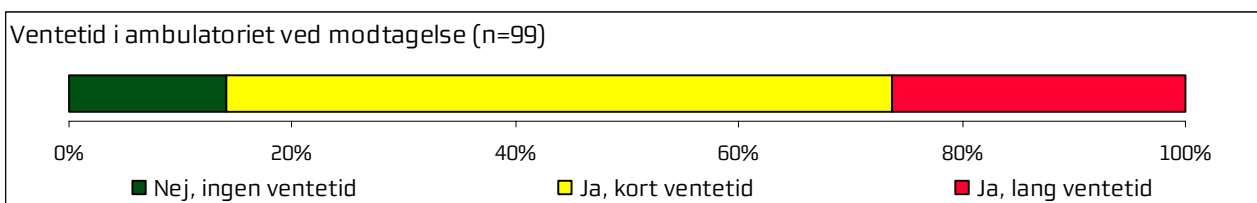
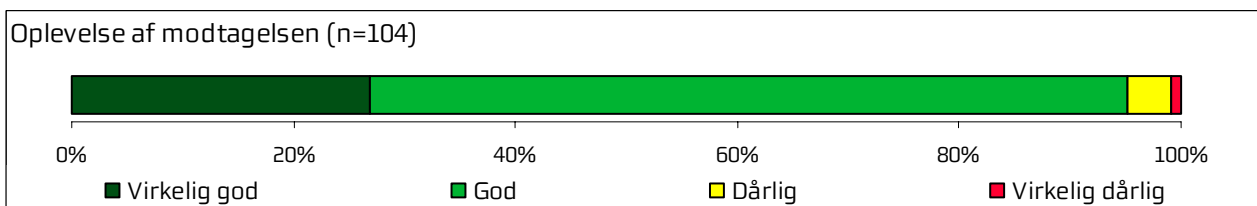
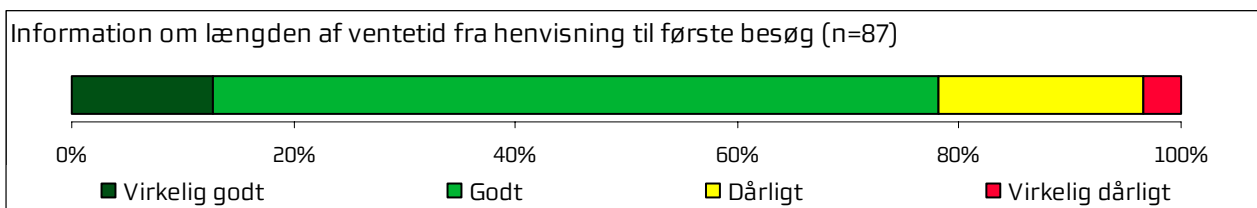




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	86%	-	-	100%*	86%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	88%	95%*

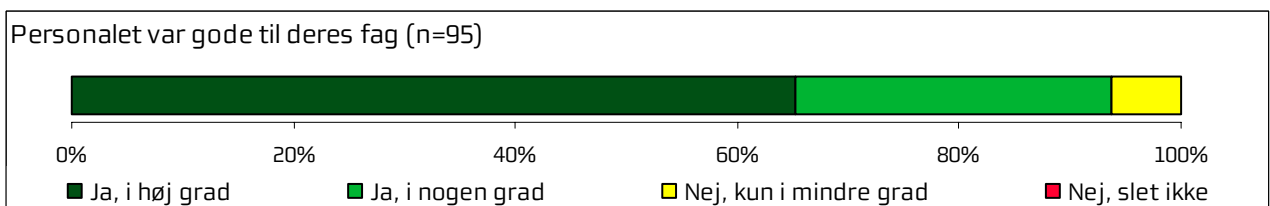
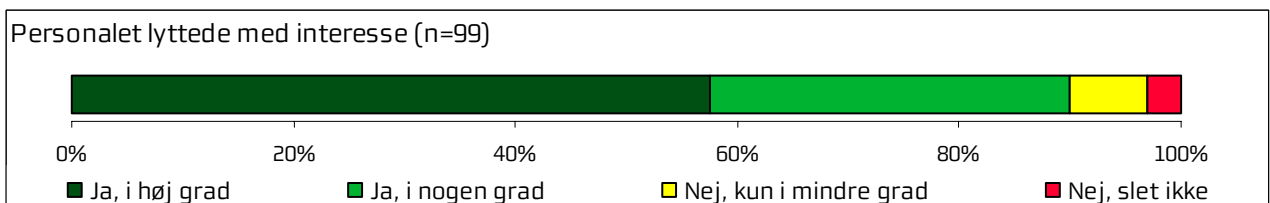
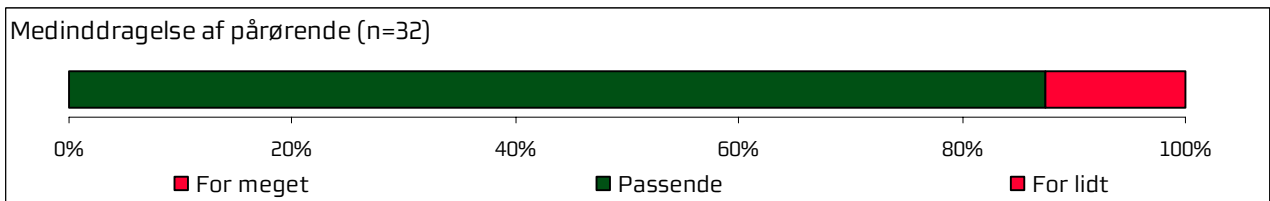
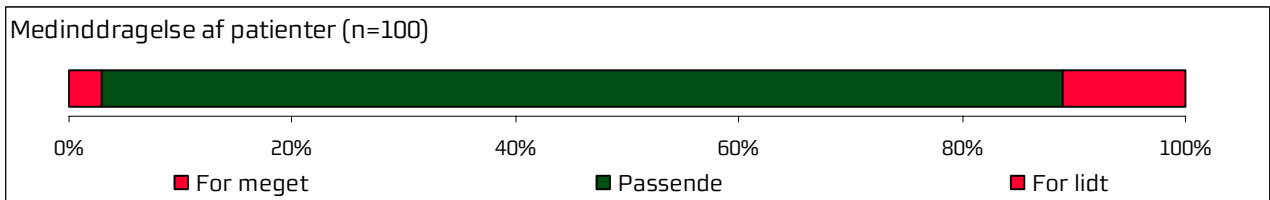
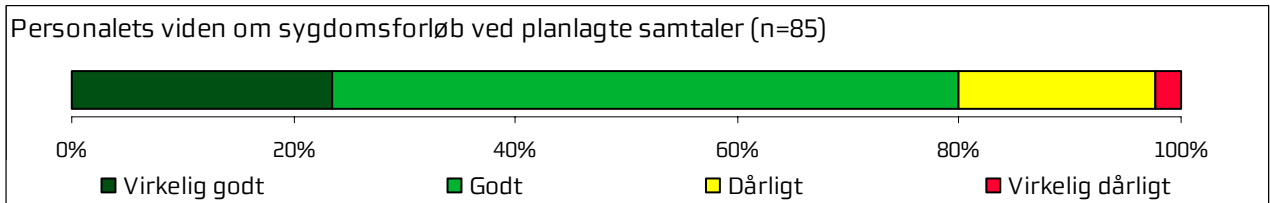
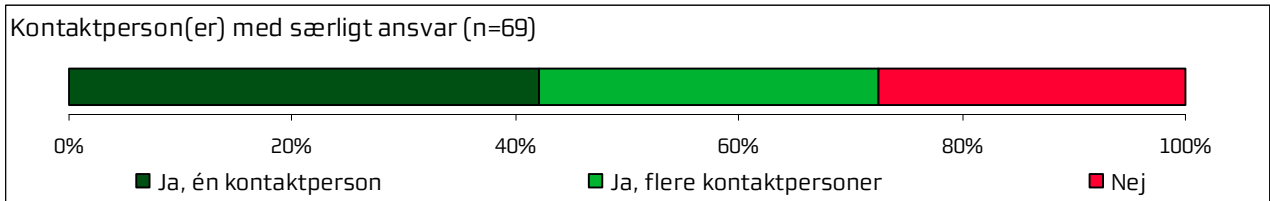
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

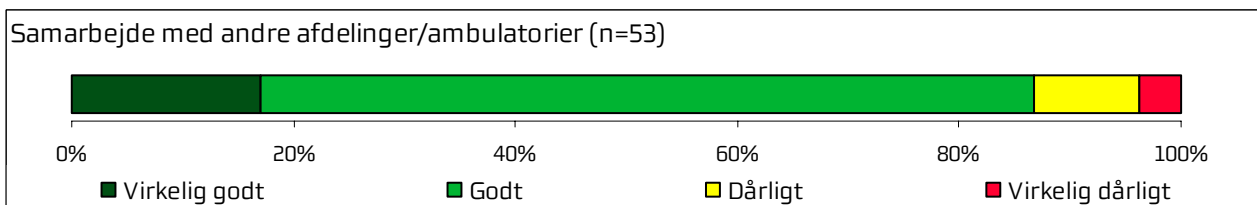
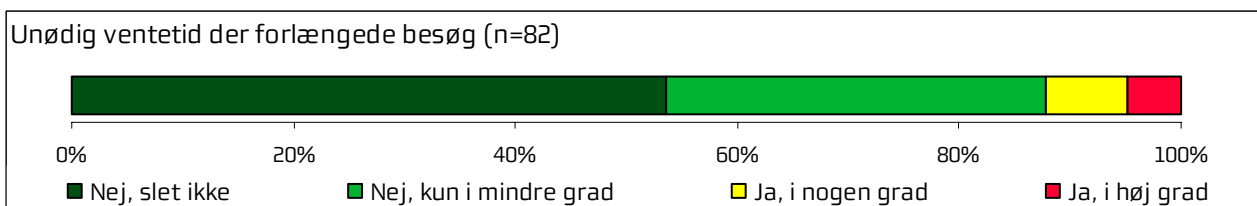
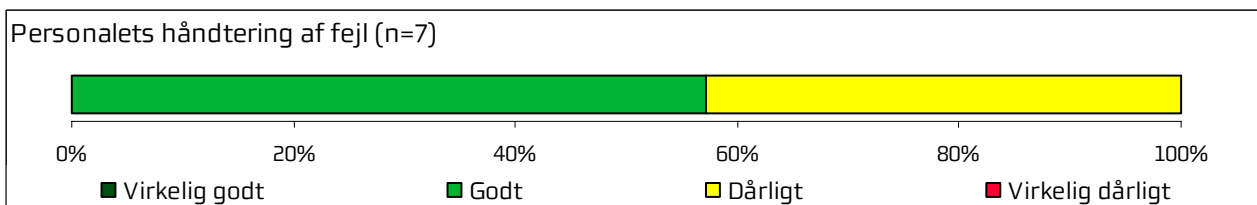
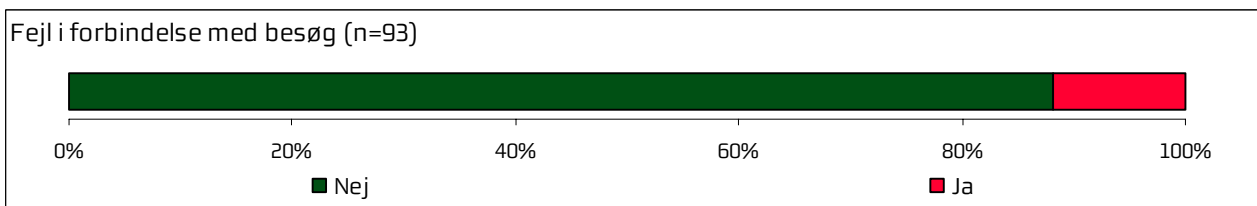
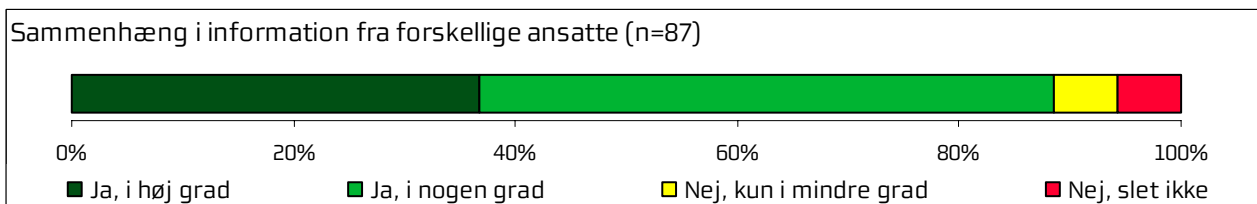
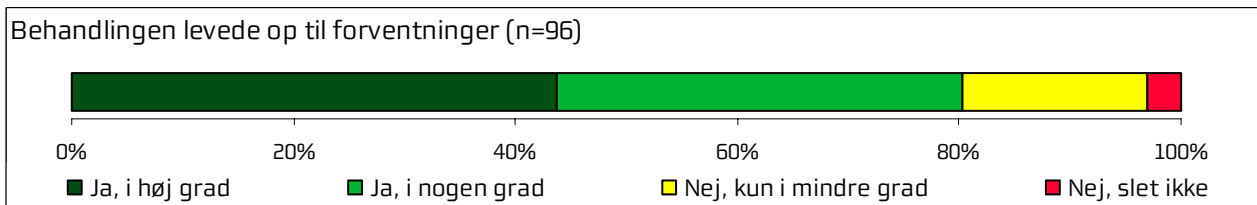
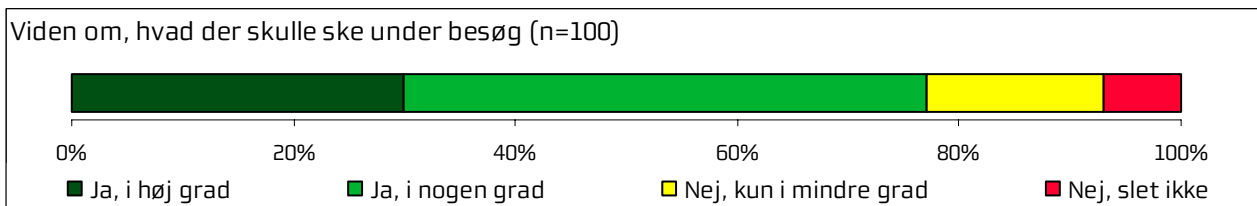
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	78%	-	-	96%*	76%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	14%	-	-	50%*	10%	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74%	-	-	89%*	48%*	71%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80%	-	-	100%*	78%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	100%*	85%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	91%	97%

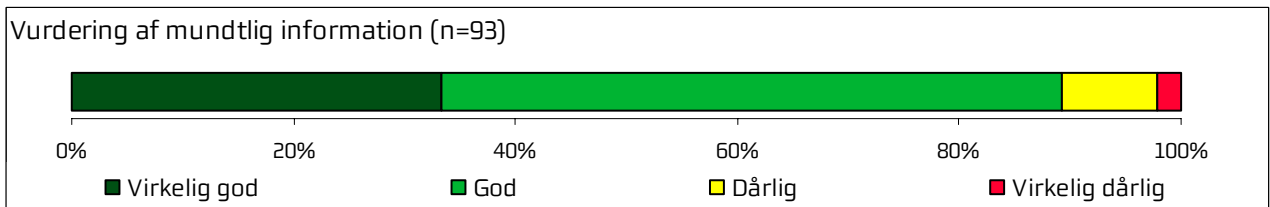
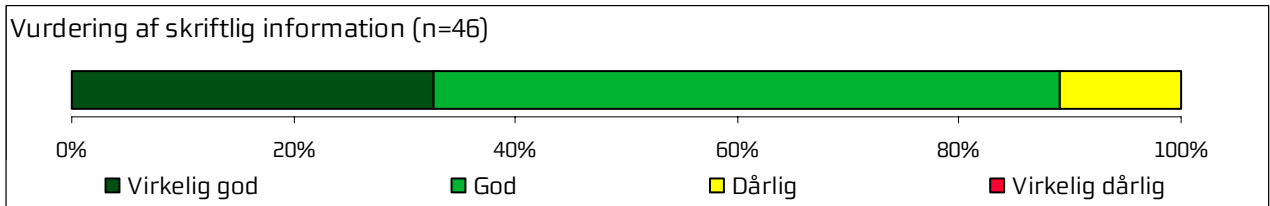
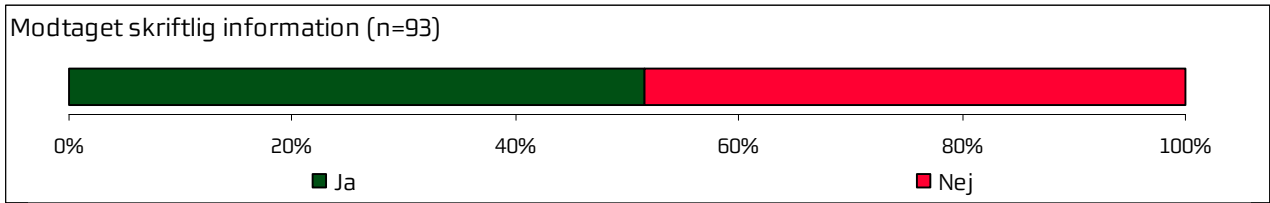
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	77%	-	-	96%*	72%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80%	-	-	100%*	80%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	95%	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57%	-	-	100%	25%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	96%	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	100%*	77%	88%

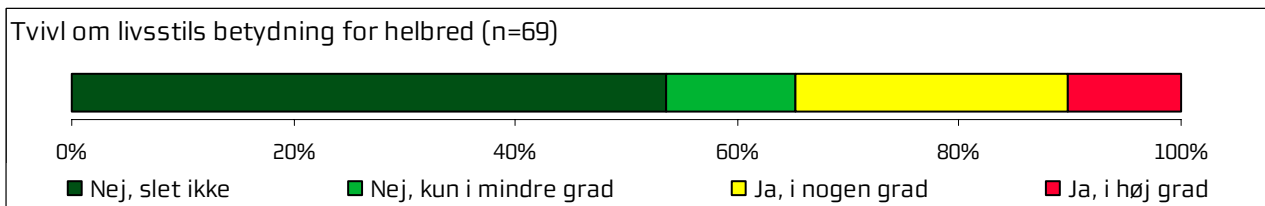
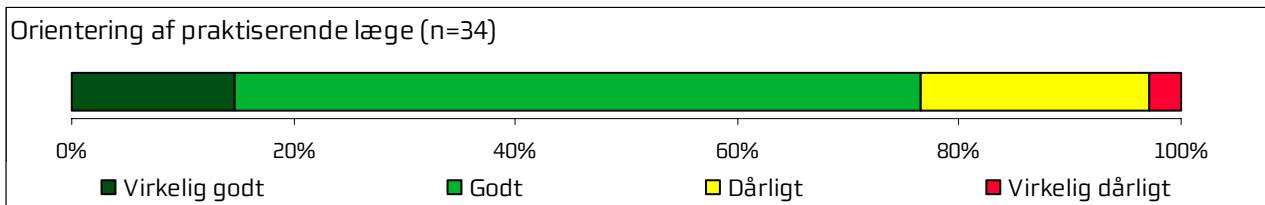
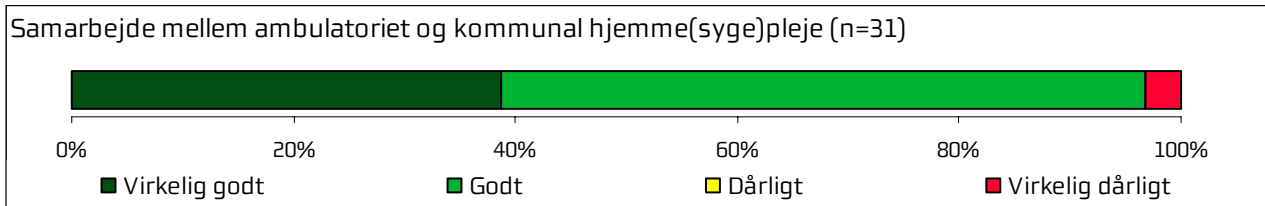
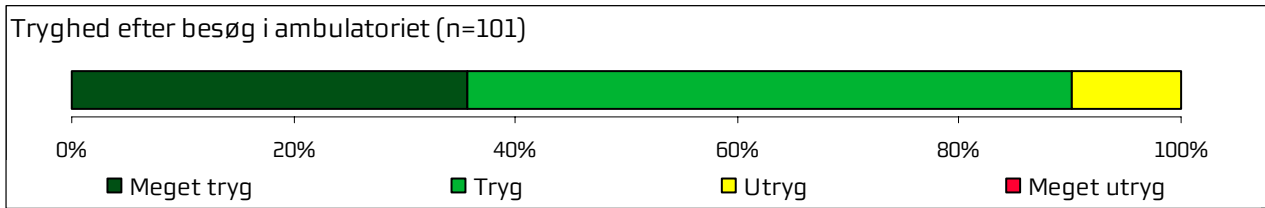
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	52%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	90%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	87%	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

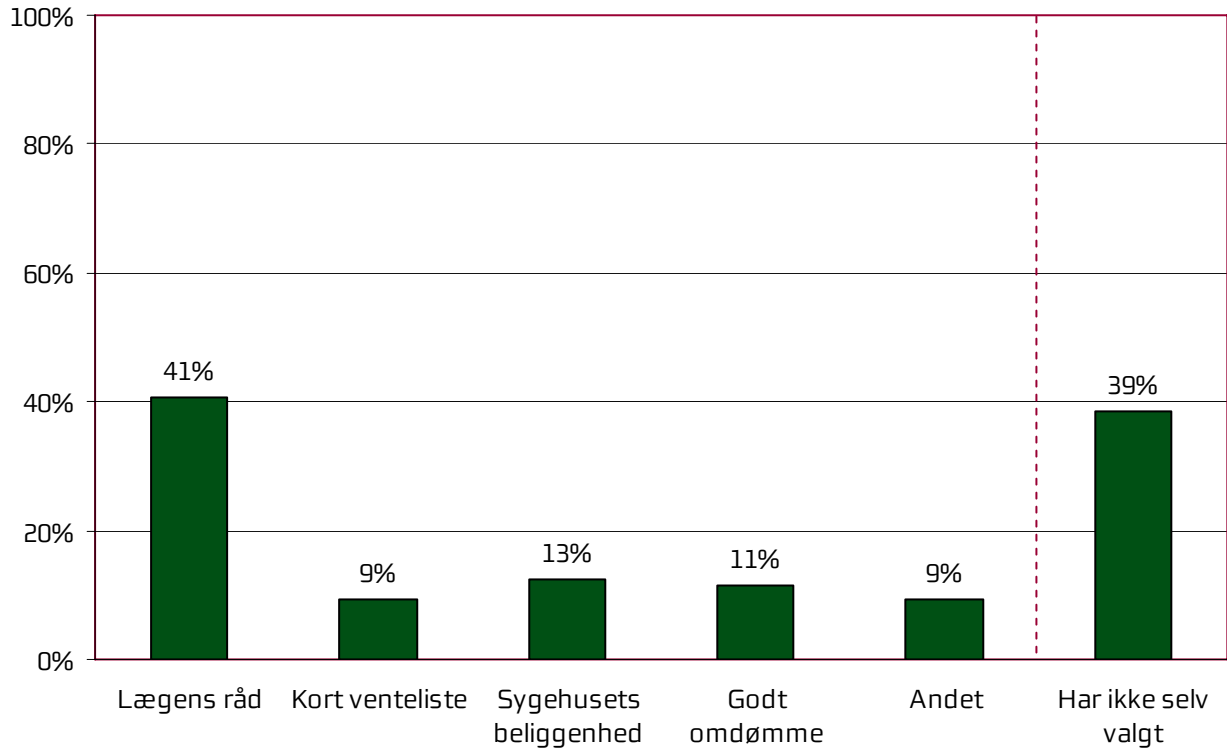


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	70%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76%	-	-	100%*	57%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65%	-	-	91%*	61%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Hudklinikken

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden under undersøgelserne (samme tid: eksempelvis venten ved blodprøver kan være meget bedre), man må ikke glemme, der sidder patienter og venter, det prøvede jeg! Jeg mener også, at lægerne burde fortælle på DANSK, hvad man fejler og ikke sige det i en telefon senere, når jeg ringer, jeg er ked af, at jeg ikke, den dag jeg var der, fik at vide, hvad jeg fejlede, men fik det at vide 14 dage efter i en telefonsamtale.	Godt
2	Har ringet personligt til mig - både ambulatoriet og lægen.	Godt
3	Sørge for at alle 1. gangs patienter får en samtale/kontakt med socialrådgiver ang. det offentlige systems hjælpemuligheder.	Godt
6	Min behandling var virkelig dårlig, før jeg kom på ambulatoriet, så det var rart at møde en kompetent sygeplejerske og læge. Ville ønske, at ventetiden havde været kortere, og at henvisning var sket noget før, da jeg er sikker på, at det ville have mindsket det mén, jeg har nu. Men ellers var det en rigtig sød, dygtig og forståelig sygeplejerske. Min eneste kritik går på lokalerne. De er ikke særlig indbydende eller specielt rene. For et pernitten mennesker som jeg, er det et problem – især når det er et sted, som også behandler kønssygdomme.	Godt
8	Lægen bør sætte sig ind i patientens forløb, før der rådgives... Min undersøgelse på hud-afdelingen var spild af tid.	Dårligt
10	Jeg kommer ALDRIG igen!!! Lægerne kan jo ikke deres håndværk.	Virkelig dårligt
11	Været i behandling og kontrol gennem flere år, og hver gang følt mig godt behandlet. Det har medført tryk og tillid. Alle faggrupper virker til at arbejde seriøst med deres fagområde.	Virkelig godt
12	Det ville hjælpe, hvis personalet havde sat sig ind i min journal, og hvis der var en bedre kommunikation.	Dårligt
14	Personalet, både læger og sygeplejersker, er utrolig behagelig at komme til behandling hos. Jeg mangler, at de har sat sig grundigt ind i mit forløb, når jeg kommer.	Godt
15	Ventetid for lang, men et utrolig godt personale.	Virkelig dårligt
20	Når man bor i byen, kan man møde ret præcist, og derfor optimeres ventetiden. Det, jeg oplever i de korte ventetider, jeg har haft, er, at udenbys patienter har kummerlige vilkår - sikkert ikke pga. ambulatoriet - men logistikken vedrørende udenbys patienter, som ikke kan transportere sig selv virker - betragtet udefra - ikke! Det må regionen kunne gøre bedre.	Virkelig godt
21	Dejligt at få en speciallæge, der havde min sygdom som speciale.	Godt




	23	At man har samme sygeplejerske eller læge ved hvert besøg (om muligt). Det er selvfølgelig ikke en fordel, hvis lægen/sygeplejersken er inkompetent!	Godt
	24	Lang ventetid ved første besøg. Derefter ingen problemer.	Godt
	25		Godt
	29	Dygtige og engagerede sygeplejersker med mange års erfaring på lungemedicinsk afsnit gør, at man føler sig tryk og i gode hænder.	Godt
	31	Tage patienten mere med på råd. Lade være med at tale over hovedet på patienten. Lade en bestemt læge følge patienten. Stedet kan føles som en fabrik og ikke som et behandlingssted.	Dårligt
	32	Bedre: Nedsæt ventetiden og pænere venteværelse. Godt: Blev videresendt i forbindelse med mistanke om anden sygdom.	Godt
	33	Jeg syntes, de gør meget for mig.	Virkelig godt
	35	Det er frustrerende, at personalet/læger ikke er enige om behandlingen, fik skiftende besked næsten hver gang, man kom. Selvom det er en lille ting for dem, skal de tænke over, at for patienterne er det måske et stort problem.	Dårligt
	36	Eksemskolen er helt exceptionel. Prøv at udvide dette koncept til pædagoger og lærere - de mangler også viden på dette område.	Godt
	38	Oplysning om lang ventetid. Bedre luft i venteværelset. Musik i venteværelset. En vandautomat.	Godt
	39	Har fået en ualmindelig god behandling. Jeg kommer stadig på ambulatoriet og føler mig tryk og glad. Et fantastisk godt hospital, både som patient på afdeling og ambulant.	Virkelig godt
	42		Virkelig godt
	43	Synes jeg blev behandlet godt, men det er frustrerende, at de ikke kender min sygdom.	Godt
	45		Intet svar
	46	Jeg har været meget tilfreds med personalet på Marselisborg. Venlighed og opmærksomhed syntes jeg, at jeg blev mødt med.	Intet svar

## Hudklinikken

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Venteværelset kan blive meget bedre, bl.a. nogle bedre stole vil hjælpe meget.	Godt
4	På grund af konflikt i (forår 2008) var information om ventetid usikker.	Godt
5	Jeg sad på gangen i kælderen. Der var en livlig trafik af studerende og andre. Jeg blev ikke orienteret om, jeg var studieobjekt, som de andre ventende eller om den læge, der skulle se mig, bare havde kontor i kælderen. Det virkede meget uvenligt. Jeg var glad for, at det ikke var mit første møde med Marselisborg.	Dårligt
6	Venteværelset kunne godt være gjort bedre rent, og 70'erstilens brune indretning gjorde nu heller ikke venteværelset mere indbydende.	Godt
7	Har kun prøvet åben konsultation. Tildeling af nummer og en-to timers ventetid, men ak det er nemt, at der ikke er tidsbestilling.	Virkelig godt
8	Svært at finde indgangen. Meget gamle lokaler.	Dårligt
12	Det var dejligt at få noget at drikke.	Dårligt
15	Et kedeligt og udiskret venteværelse. Ventede tre timer og tiden gik langsomt.	Virkelig dårligt
17	Ved Århus Sygehus, Tage Hansens Gade, havde jeg ikke bestilt tid. Man møder op og bliver kaldt ind efter nogen tid - lang tid. Modtagelse af personale er fin.	Godt
19	Jeg synes, de tager godt imod og giver svar på det, man nu evt. er i tvivl om.	Godt
22	Jeg har været på forskellige hospitaler, så det er ikke lige dårligt på de forskellige hospitaler.	Godt
25	Blev underrettet telefonisk om tidspunkt og 10 min. ventetid inden behandling.	Godt
29	Venterummene på tre af de fire klinikker, jeg var på, var alle små, kedelige og uden komfort af nogen art, det er som om, at man bevidst gør venterummene kedelige og ukomfortable, dog skal siges, at venterummet på dagafsnittet på Kommunehospitalet var lyst og venligt med store vinduer ud til Randersvej, og der var kaffe, te og saft til fri og høflig selvbetjening.	Godt
30	Søde og venlige og ingen ventetid, dejligt.	Virkelig godt
33	Ventetiden ved blodprøver og blodtapning kan være lang.	Virkelig godt
37	Generelt en positiv oplevelse.	Virkelig godt



-  38 Der må gerne udvises mere diskretion omkring personlige oplysninger. Alle omkringstående kan følge med i mit personlige liv. Godt
-  40 Jeg synes virkelig, at personalet er fantastisk venligt og imødekommende. Det var noget, jeg ofte tænkte over under forløbet. Virkelig godt
-  45 Selvfølgelig er der ventetid (og det kan godt irritere). Men selvfølgelig er der ventetid, så det tager vi med et godt humør. Intet svar

## Hudklinikken

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")














	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Personlig genstand ødelagt under operation.	Godt
	8		Dårligt
	10	Ar på penis.	Virkelig dårligt
	14	Personalet er generelt dygtigt, men enkelte undersøger én for hurtigt.	Godt
	26	Svaret på en podning.	Godt

## Hudklinikken

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægerne burde være enige om diagnosen, det var de ikke, hvilket var frustrerende for mig.	Godt
3	Det var først efter ca. et år med flere ambulante behandlinger, vi fik oplyst muligheden for kørsels-godtgørelse samt tilskud til medicin mm. Ifølge vores oplysninger burde vi have fået denne information ved første behandling - jf. almindelig procedure.	Godt
4	Måtte selv gøre opmærksom på, at der ikke var taget blodprøve efter 12 uger. Konstateret allergiskreaktion på medicinen var ikke noteret i journalen. Jeg måtte selv gøre opmærksom på dette. Fik tildelt kontaktpersoner ved første besøg, men har ikke set dem siden. Har talt med forskellige andre personer hvert besøg.	Godt
5	Jeg var til undersøgelse på hudklinikken og blev efterfølgende henvist til lasercenteret. Hvis jeg skulle have svaret ud fra den konsultation, ville billedet have været betydeligt mere positivt. En meget venlig atmosfære og kompetente ansatte. Problemet med hudklinikken er, at der er så mange uerfarne læger. Man skal være heldig, hvis man får lov til at se en, der ved noget om hudsygdomme udover lærebogspensum!	Dårligt
8	Jeg skulle undersøges for en evt. hudsygdom/hudallergi. I mine tre besøg på ambulatoriet, virkede det som om, at lægerne blev mindre og mindre informeret. Sidste besøg følte jeg mig mere i vejen end velkommen.	Dårligt
9	Det ville være dejligt, og nemmere, hvis det var den samme læge, der havde samtale med mig ved hver undersøgelse/samtale. Altså én kontaktpersonslæge.	Godt
10	En inkompetent læge valgte at fryse mine vandvorter, hvilket medførte nogle meget grimme ar. Noget som kunne være undgået, da jeg efterfølgende er blevet informeret om, at vorterne kan fjernes med creme. Jeg føler mig utrolig dårligt behandlet, lægeligt. Det øvrige personale var helt i orden.	Virkelig dårligt
13	Den første læge, jeg var i kontakt med i behandlingsforløbet, tilbød slet ikke den form for behandling, som jeg er i nu. Han tilbød udelukkende én behandling, og da den indebærer en lille risiko for kræft og min unge alder taget i betragtning, var han meget tilbageholden med at sætte mig i nogen form for behandling. Vi så bare tiden an for at se, om sygdommen bredte sig. Der gik næsten et år, og jeg fik i mellemtiden en ny læge, som straks satte mig i den behandling, som jeg er i gang med nu, og som hjælper mig godt ud af mine problemer. Vil blot gøre opmærksom på, at næsten et år var spild af tid, og min sygdom blev værre i den tid. Ville ønske, jeg straks var kommet i den behandling, som min anden læge tilbød.	Virkelig godt
14	Det kunne være rart, at der var én, som vidste mere om ens forløb end andre, fordi lægerne ikke kan nå at sætte sig ind i ens forløb, når man kommer, hvilket medfører, at man ikke altid bliver ordentligt informeret, eller at der ikke bliver fulgt op på de ting, man er blevet lovet. Men al personalet er altid venlige og giver sig den tid, de har!	Godt

## Bilag 1

	18	Blev ikke behandlet, kun undersøgt.	Godt
	19	Det foregår i trygge omstændigheder.	Godt
	20	Jeg har prøvet det hele før og har som følge heraf selv dannet mig en mening om, hvordan behandlingen skal foregå, og hvad den skal bestå af. Præcis dette har lægen(erne) været meget lydhør overfor.	Virkelig godt
	21	Det var utroligt godt at få en fast kontaktlæge for en del år siden. Lægen har ofte meget travlt nu, og en gang gik jeg derfra uden helt at have styr på behandlingen.	Godt
	23	Jeg var i ambulatoriet tre gange - hver gang med et nyt læge/sygeplejerske-team. Der var enorm stor forskel på behandlingen, kvaliteten af denne, personalets viden og så modsagde de hinanden. Den mest kompetente var den sidste - det var alene en garvet sygeplejerske.	Godt
	26	Fik ingen information af lægerne (goddag du, hej).	Godt
	27	Jeg var træt af to gange i træk at høre på lægen, at han havde haft en brækket arm engang.	Dårligt
	28	Jeg er klar over, at I har rigtig travlt, men mit forløb fra første besøg hos min egen læge op til nu, har taget rigtig lang tid, og jeg har været lidt nervøs for jeg bliver kørt rundt i systemet, og det er kun nu efter snart to år, at svaret er begyndt at komme frem.	Dårligt
	34	Jeg finder, sygeplejerskernes uniformer er meget positive. Jeg kunne godt tænke mig, at egen læge havde uniform på, når hun undersøger mig.	Godt
	36	Forsøg at få de praktiserende læger bedre uddannet. Der gik næsten 4 år før han fik diagnosen som var helt tydelig fra han var 9 mdr. - og den praktiserende læge var involveret fra starten, men var ikke villig til at informere eller videregive i systemet.	Godt
	41	Jeg er utilfreds med skiftende læger. Jeg ønsker så vidt muligt den samme læge.	Godt
	43	Jeg kom ind med en hudsygdom, som de ikke vidste, hvad var, så de opgav mig. Det synes jeg er for dårligt.	Godt
	45	En virkelig god behandling. Det er gået fremad med mig, efter jeg har været hos jer, fra første gang. Tak.	Intet svar

## Hudklinikken

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Har haft behov for telefonisk kontakt mellem mine besøg, men i den (meget begrænsede) telefon-tid er der konstant optaget, og umuligt at komme igennem.	Godt
16	Altid god behandling.	Godt
18	Der var ikke kontakt til min egen læge.	Godt
19	Jeg har altid kunnet ringe og har altid fået et svar eller blevet ringet op af den person, som jeg havde noget med at gøre.	Godt
21	Jeg har altid kunnet henvende mig telefonisk og få svar (eller ny recept), hvis jeg var i tvivl.	Godt
25	Det er udmærket.	Godt
36	Uddan de praktiserende læger bedre!	Godt
38	Jeg kunne godt ønske, at få oplysninger om, hvor lang ventetiden er. Jeg sad i venteværelset i 4½ time på mit andet besøg.	Godt
40	Jeg var også indlagt i forbindelse med min lidelse. Den samme læge NN, som havde "hånd i hanke" med mig på afdelingen var også til stede i ambulatoriet. Fra ham fik jeg en grundig information efter afslutningen af forløbet. Derfor har jeg ikke været i stand til at svare på det med den skriftlige information. Den, jeg fik, var i hvert fald god.	Virkelig godt
44	Der gik LANG TID (ca. 2 1/2 måned) fra mit første besøg, til jeg fik tilbagemelding om blodprøver og dato for næste besøg i ambulatoriet.	Godt
45	I godtager ikke, at det er et insekt, som er skyld i alt det, jeg har været igennem de sidste år.	Intet svar
46	I 2009 har jeg kun været til et kort eftersyn, men i 2008 til fotodynamik terapi nogle gange, og jeg syntes, jeg fik en venlig og tilfredsstillende behandling og forklaring. Ventetiden (tre timer) var i et venligt lokale. Der var kaffe, te og vand. Jeg blev også tilbudt lidt at spise.	Intet svar

